COMMISSION PARITAIRE NATIONALE DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE DE LA MUTUALITE

Certificat de Qualification Professionnelle

Chargé(e) d'accueil et de relation client/adhérent

Dossier VAE

Candidat :

Nom :

Prénom :

Adresse :

Tél. mail :

Je soussigné(e), ……..,

Demande validation des acquis de mon expérience pour l'obtention du CQP chargé(e) d'accueil et de relation client/adhérent.

Déclare sur l'honneur que les informations fournies sont exactes et que j'ai renseigné moi-même ce dossier.

Fait à ……..
le ……

Signature du candidat

Sommaire

La VAE, mode d'emploi 3

Récapitulatif des emplois (ou activités bénévoles exercées) 4

Votre parcours de formation 7

Votre projet 8

Présentation de votre expérience 9

Pièces à joindre à votre demande 15

La VAE, mode d'emploi

Le principe de la VAE consiste à évaluer les compétences qui ont été acquises par le candidat au travers de son expérience, notamment professionnelle, et à les comparer aux exigences du référentiel du diplôme.

Pour obtenir le CQP **chargé(e) d'accueil et de relation client/adhérent** par la validation des acquis de l'expérience, les étapes sont les suivantes :

- Entretien d'accueil
- Renseignement de ce dossier
- Etude de votre dossier par le jury
- Entretien avec le jury
- Délibération du jury : Validation de tout ou partie des 5 domaines de compétences

Dans le cas où le jury vous délivre uniquement certains domaines, vous pouvez poursuivre un parcours :

- ➡ Soit en suivant une formation sur les modules manquants
- ➡ Soit en complétant votre expérience professionnelle afin de développer les compétences qui vous manquent

Les domaines de compétences acquis le sont pour une durée de cinq ans.

Conditions pour être candidat à l'obtention du CQP chargé(e) d'accueil et de relation client/adhérent par la validation des acquis de l'expérience

Vous devez avoir une expérience d'accueil, d'orientation, de conseil, de promotion de produits, de prestations ou de services dans un ou plusieurs domaines liés à la santé, la prévoyance, l'épargne, la retraite, l'assurance des risques auprès de prospects et d'adhérents. Cette activité doit nécessairement comporter des situations d'accueil physique et téléphonique.

Il peut s'agir d'une activité salariée, non salariée ou bénévole.

La durée de l'expérience correspondant à cette condition doit être au minimum de 3 ans sur les 12 dernières années. Il s'agit de la durée réelle de l'expérience, y compris en discontinu, et non d'une période.

« *Les périodes de formation initiale ou continue, quel que soit le statut de la personne, ainsi que les stages et les périodes de formation en milieu professionnel effectués pour la préparation d'un diplôme ou d'un titre ne sont pas prises en compte dans la durée d'expérience requise*. » (décret n° 2002-615 du 26 avril 2002).

Récapitulatif des emplois (ou activités bénévoles exercées)

Durée totale de votre activité en relation avec le CQP en équivalent temps plein

……
……..

Durée totale de votre expérience professionnelle tous secteurs confondus

……
……..

1 - Présentez l'ensemble de votre parcours professionnel, y compris les emplois exercés sans lien direct avec le CQP (sous la forme d'un CV synthétique)

2 - A renseigner en fonction de vos différents emplois ou activités bénévoles : vous pouvez renseigner un seul tableau si vous avez une expérience dans un seul et même emploi

Pour les emplois ou les activités les plus importants par rapport au **CQP chargé(e) d'accueil et de relation clients/adhérents**, détaillez plus précisément les activités réalisées :

Emploi 1 (ou activité bénévole)		
Intitulé du poste ou de la fonction ou de votre activité		
Nom et adresse de votre employeur ou de la structure dans laquelle vous avez exercé		
Domaine d'activité de l'entreprise		
Précisez si vous étiez salarié, non salarié ou bénévole		
Période d'activité (depuis le.. jusqu'au…)	Depuis le	Jusqu'au
Travail à temps complet	☐ Oui	☐ Non
Si temps partiel, indiquez le pourcentage par rapport au temps plein ou le nombre d'heures par mois		
Durée de l'activité (en / équivalent temps plein)		
Précisez vos principales activités dans cet emploi :		

Selon votre parcours professionnel, vous pouvez reproduire ce tableau autant de fois que nécessaire

Emploi 2 (ou activité bénévole)		
Intitulé du poste ou de la fonction ou de votre activité		
Nom et adresse de votre employeur ou de la structure dans laquelle vous avez exercé		
Domaine d'activité de l'entreprise		
Précisez si vous étiez salarié, non salarié ou bénévole		
Période d'activité (depuis le.. jusqu'au…)	Depuis le	Jusqu'au
Travail à temps complet	☐ Oui	☐ Non
Si temps partiel, indiquez le pourcentage par rapport au temps plein ou le nombre d'heures par mois		
Durée de l'activité (en / équivalent temps plein)		
Précisez vos principales activités dans cet emploi :		

Emploi 3 (ou activité bénévole)		
Intitulé du poste ou de la fonction ou de votre activité		
Nom et adresse de votre employeur ou de la structure dans laquelle vous avez exercé		
Domaine d'activité de l'entreprise		
Précisez si vous étiez salarié, non salarié ou bénévole		
Période d'activité (depuis le.. jusqu'au…)	Depuis le	Jusqu'au
Travail à temps complet	☐ Oui	☐ Non
Si temps partiel, indiquez le pourcentage par rapport au temps plein ou le nombre d'heures par mois		
Durée de l'activité (en / équivalent temps plein)		
Précisez vos principales activités dans cet emploi :		

Votre parcours de formation

1 - Formation initiale

Diplôme(s) préparé(s) :

……
……
……
……

Diplôme(s) obtenu(s) :

……
……
……
……

2 - Formation professionnelle continue

(Il s'agit de tous types d'actions de formation professionnelle continue)

Intitulé de la formation	Année Durée (heures)	Organisme de formation ou formateur	Contenu de la formation Indiquez si vous avez obtenu une attestation, un certificat ou un diplôme *(joindre attestation)*

Votre projet

Quelques questions à se poser …

Quelles sont les motivations qui vous conduisent à demander la validation de vos acquis pour l'obtention du CQP ?

……
……
……
……
……
……
……
……
……
……

Avez-vous un projet professionnel lié à l'obtention du CQP ?

……
……
……
……
……
……
……
……
……
……

Que vous a apporté la préparation de ce CQP ?

……
……
……
……
……
……
……
……
……
……

Qu'est-ce qui a changé concrètement dans votre activité professionnelle ?

……
……
……
……
……
……
……
……
……
……

Présentation de votre expérience

Comment renseigner cette partie ?

- **Utilisez la 1ère personne du singulier**. Insistez sur ce que vous avez réalisé vous-même, sur **votre implication personnelle**.

- Apportez des **exemples précis et détaillés** en réponse aux différentes questions. N'hésitez pas à parler de situations dans lesquelles vous avez rencontré des difficultés ou vous vous êtes posé des questions. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse. Il s'agit de mieux comprendre votre expérience.

  Vous pouvez choisir des situations différentes en réponse aux différentes questions.

- Vous pouvez bénéficier d'un **accompagnement** pour renseigner ce dossier :

  Cela vous permettra de mettre à plat votre expérience, de parler des situations vécues et de choisir ce que vous allez décrire.
  En effet, pour remplir un tel dossier, il est nécessaire auparavant de pouvoir échanger sur votre expérience et de l'approfondir avec un interlocuteur qui vous aidera à mettre à jour ce que vous avez appris et ce que vous savez faire.

- **Deux remarques importantes :**

  Le contenu du dossier est **confidentiel**, seuls les membres du jury en prendront connaissance.

  Il est indispensable de **préserver l'anonymat des clients** ainsi que la confidentialité de certaines informations liées à vos activités.

- Ce dossier peut être complété par **des éléments de preuves issues de votre expérience** :

  Vous pouvez joindre **tous types de documents en relation directe avec votre activité** professionnelle ou extra-professionnelle : courriers de clients, articles de presse, photos, …

  Pour les documents qui sont propriété de votre employeur, veillez à demander son accord.

  Vous pouvez également solliciter votre employeur actuel, d'anciens employeurs, ou un responsable ayant supervisé votre activité, pour qu'ils vous délivrent des attestations détaillées.

Domaine 1 :
Accueillir, **informer**, **orienter** à partir de la **connaissance des offres et services**, des **publics cibles** et de la **mutuelle**

➡ Quelles **différentes situations** d'accueil, information et d'orientation avez-vous rencontré ?

……
……
……
……
……
……

➡ A quels éléments êtes-vous **particulièrement attentif/ive** lors de **l'accueil** d'un client-adhérent ou d'un prospect ? Pourquoi ?

……
……
……
……
……
……

➡ Choisissez **3 situations d'information ou d'orientation** dont au moins une par **téléphone** :

Situation 1 :

- Décrivez cette situation.
- Quelle était la demande de votre interlocuteur ?
- Quelles sont les informations techniques que vous avez recueillies pour traiter sa demande ? Quelle réponse avez-vous apporté et pourquoi ?
- En quoi cette réponse était-elle conforme aux procédures en vigueur au sein de la mutuelle ?

Situation 2 :

- Décrivez cette situation.
- Quelle était la demande de votre interlocuteur ?
- Quelles sont les informations techniques que vous avez recueillies pour traiter sa demande ? Quelle réponse avez-vous apporté et pourquoi ?
- En quoi cette réponse était-elle conforme aux procédures en vigueur au sein de la mutuelle ?

Situation 3 :

- Décrivez cette situation.
- Quelle était la demande de votre interlocuteur ?
- Quelles sont les informations techniques que vous avez recueillies pour traiter sa demande ? Quelle réponse avez-vous apporté et pourquoi ?
- En quoi cette réponse était-elle conforme aux procédures en vigueur au sein de la mutuelle ?

Domaine 2 :
Valoriser **l'image de l'entreprise mutualiste** auprès des adhérents et des partenaires des mutuelles en s'appuyant sur sa **connaissance du secteur des mutuelles**

➡ Avez-vous une **expérience** dans le secteur de la **Mutualité** ?
Si oui, sur quelle durée ?

……
……
……
……

➡ Expliquez les **principales caractéristiques** de la mutuelle (ou des mutuelles) au sein de laquelle vous êtes intervenu : *organisation, contexte historique, positionnement dans l'économie sociale, ….*

……
……
……
……

➡ Quel était le **contexte économique** de cette mutuelle ?

……
……
……
……

➡ Donnez deux ou trois exemples où vous avez pris en compte ces **différents éléments** dans vos activités de **chargé(e) d'accueil**.

……
……
……
……

➡ Expliquez comment vous les avez pris en compte et pourquoi.

……
……
……
……

➡ Avez-vous eu l'occasion, dans le cadre d'une **relation clientèle**, de **valoriser l'image** de votre entreprise en tant que **mutuelle** ?

……
……
……
……

➡ Donnez **deux ou trois exemples** en précisant les éléments que vous avez valorisés et expliquant pourquoi vous avez développé ces éléments.

……
……
……
……

Domaine 3 :
Intégrer la **réglementation liée au code de la Mutualité**, à la santé et à la prévoyance dans les situations d'information et de conseil

➡ Quelles sont les **différentes réglementations** que vous devez connaître et respecter ?

……
……
……
……
……
……
……
……
……

➡ Donnez **différents exemples d'application** de la réglementation concernant les produits et services sur lesquels vous avez travaillé.

……
……
……
……
……
……
……
……
……
……

➡ Quels sont les **risques** liés à une activité de conseil dans une mutuelle ?

……
……
……
……
……
……
……
……
……

➡ Comment **gérez-vous ces risques** dans votre activité de chargé(e) d'accueil ?

……
……
……
……
……
……
……
……
……

Domaine 4 :
Organiser ses activités et mettre en œuvre les **outils et les procédures de gestion** en vigueur au sein de la mutuelle

➡ Quels **applicatifs**, quels **outils de gestion de l'information** utilisez-vous :
fichiers clients, bases de données externes, outils CRM, … ?

……
……
……
……

➡ Donnez des exemples d'utilisation.

……
……
……
……

➡ Comment vous assurez-vous que les **informations communiquées** aux clients-adhérents sur leur situation sont **fiables** ?

……
……
……
……

➡ Quels **outils de bureautique** utilisez-vous ? Dans quelles situations ?

……
……
……
……

➡ Quels outils de **transmission électronique** utilisez-vous ? Dans quelles situations ?

……
……
……
……

➡ Dans quels cas **orientez-vous** vos interlocuteurs vers des **tiers** au sein de la mutuelle ? Comment vous assurez-vous de la **transmission des informations** à ces tiers ?

……
……
……
……

➡ Comment vous organisez-vous pour **identifier et gérer vos priorités** dans la journée ? la semaine ? le mois ?

……
……
……
……

Domaine 5 :
Mettre en œuvre des **actions de fidélisation**

➡ Quelle expérience avez-vous de la conduite **d'actions de fidélisation** ?
Sur quelle durée ?

……
……
……
……
……

➡ Choisissez **trois exemples d'actions** auxquelles vous avez participé et décrivez trois entretiens avec des clients-adhérents et/ou des prospects au cours desquels vous avez présenté des produits, services ou prestations.

Situation 1 :

- De quel type d'action s'agissait-il ? Auprès de qui ?

- Comment avez-vous mené l'entretien ? Quelles techniques avez-vous mis en œuvre ? Quels éléments vous avez-vous pu mettre en avant ? En réponse à quelles problématiques de l'interlocuteur ?
- Comment avez-vous mis en confiance votre interlocuteur pour l'amener à s'intéresser aux produits ou services proposés ?
- Comment s'est finalisé l'entretien ?
- Quelles difficultés avez-vous rencontré ? Comment les avez-vous surmontées ?

Situation 2 :

- De quel type d'action s'agissait-il ? Auprès de qui ?

- Comment avez-vous mené l'entretien ? Quelles techniques avez-vous mis en œuvre ? Quels éléments vous avez-vous pu mettre en avant ? En réponse à quelles problématiques de l'interlocuteur ?
- Comment avez-vous mis en confiance votre interlocuteur pour l'amener à s'intéresser aux produits ou services proposés ?
- Comment s'est finalisé l'entretien ?
- Quelles difficultés avez-vous rencontré ? Comment les avez-vous surmontées ?

Situation 3 :

- De quel type d'action s'agissait-il ? Auprès de qui ?

- Comment avez-vous mené l'entretien ? Quelles techniques avez-vous mis en œuvre ? Quels éléments vous avez-vous pu mettre en avant ? En réponse à quelles problématiques de l'interlocuteur ?
- Comment avez-vous mis en confiance votre interlocuteur pour l'amener à s'intéresser aux produits ou services proposés ?
- Comment s'est finalisé l'entretien ?
- Quelles difficultés avez-vous rencontré ? Comment les avez-vous surmontées ?
- Quelles difficultés avez-vous rencontré ? Comment les avez-vous surmontées ?

Pièces à joindre à votre demande

Pour justifier de chacune de vos activités salariées, non salariées ou bénévoles

Pour vos activités salariées :

- soit une **attestation signée de votre employeur** (Vous en trouverez un modèle dans ce dossier - pensez au besoin à photocopier ce modèle),
- soit **vos bulletins de salaire** (les bulletins récapitulatifs annuels suffisent) si vous ne pouvez pas ou si vous ne souhaitez pas demander d'attestation à votre employeur.

Pour vos activités bénévoles :

- une **attestation signée par deux responsables de l'association** dans laquelle vous avez exercé ayant pouvoir de signature. (Vous en trouverez un modèle dans ce dossier - pensez au besoin à photocopier ce modèle).

  Attention ! Cette attestation est <u>obligatoire</u> pour que vos activités bénévoles soient prises en compte.

Modèle d'attestation d'activités salariées
(à remplir par l'employeur)

Je soussigné(e) M, Mme ou Mlle ……..……

Agissant en qualité de…….……

Nom de l'entreprise : ……..……

Certifie que Mme ou M. ……...

Est ou a été employé(e) depuis le ……jusqu'au ……

Travail à temps complet : ☐ oui / ☐ non
Si temps partiel, indiquez le % par rapport au temps plein : ……%

Principales activités réalisées dans le cadre de cet emploi :
……
……
……
……
……
……
……
……

A , le

Signature et cachet de l'employeur

Modèle d'attestation d'activités bénévoles
(à remplir par l'association ou l'organisme d'accueil)

Nous soussigné(e)s ……
et……

Agissant en qualité de……
et ……

Nom de l'association ou la structure : ……
Déclarée le……à ……

Certifions que Mme ou M. ……...
A exercé une activité bénévole depuis le ……jusqu'au ……
Nombre d'heures par semaine : ……

Détaillez les activités bénévoles assurées :
Nature des activités :
……
……
……
……
……
……
……
……
……

Ces activités bénévoles étaient-elles encadrées ? Si oui, par qui ?
……
……
……

A , le

Signatures et cachet de deux responsables de l'association